

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR – 0070-2018

Marzo 27 de 2018

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO"
CUENTA DE SERVICIO No. 103030**

La Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de Noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de:

"...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Que la señora ROSALBA LOPEZ, radicó ante Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. reclamo del predio, ubicado en la carrera 4 No. 15-16 barrio la estación del municipio de la Tebaida Quindío, mediante el cual solicita:

"...desde hace aproximadamente 3 meses, el inmueble se encuentra desocupada y va a permanecer en la misma condición por tiempo indefinido. Por lo anterior solicito...facturar cargo fijo mínimo ya que no hay consumo de agua..."

Análisis a nuestra base de datos

Nos remitimos a la base de datos en el ítem de notas crédito de la cuenta de servicio No. **103030** encontrando que:

Información de Cuenta	Facturas	Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas	Notas de Crédito	Cortes/Suspensión/Reconexión	Matriculas	
Filtro										
Periodo	Fecha	Nota de Cr...	Municipio	Descripción						Valor
201802	12/03/2...	6.875	La Teba...	SE DESCLENTA CONSUMO POR CASA SOLA SE VERIFICA MEDIANTE RECIBO DE LA EDEQ						13.031

En el anterior pantallazo se evidencia que en nuestro sistema ya se ha realizado el respectivo descuento por predio desocupado mediante nota crédito No. 6.875 por un valor de \$13.031.

Análisis y decisión

Habiendo corroborado la información del peticionario, en el sentido que el predio ubicado en la carrera 4 No. 15-16 barrio la estación del municipio de la Tebaida Quindío, se encuentra desocupado, la Empresa continuará facturando solo el cargo fijo mientras no se registre consumo, es decir, que en caso de presentar consumo, éste se le cobrará.

Teniendo en cuenta que el suscriptor seguirá contando con la disponibilidad de la infraestructura, para que en el momento que lo requiera pueda seguir haciendo uso del servicio de agua potable, se mutará su estado de usuario activo a quien se le venía cobrando una tarifa de consumo, a un usuario que solo se le cobre la tarifa correspondiente al cargo fijo.

Hechas las precedentes precisiones, la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío SA ESP,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a las pretensiones de la señora **ROSALBA LOPEZ**, en el sentido que se le seguirá facturando a la cuenta de servicio No. **103030**, predio ubicado en la carrera 4 No. 15-16 barrio la estación del municipio de la Tebaida Quindío, un cargo fijo, mientras no registre consumo.

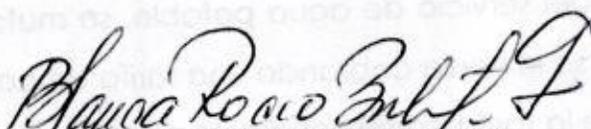
ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir copia de este acto Administrativo al Coordinador de lectores, para que al momento de hacer la lectura de este predio sólo constate si ha habido consumo o si ya se encuentra habitada, de lo contrario reportar consumo en cero (0M3).

ARTÍCULO TERCERO: Remitir copia de este acto administrativo al proceso de la crítica de EPQ SA ESP, para que al momento de cargue del sistema de la cuenta de servicio No. **103030** del municipio de la Tebaida, tengan en cuenta que se trata de un predio desocupado temporalmente.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 154 y el art. 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los veintisiete (27) días del mes de Marzo de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente
Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

PQR-0222

Elaboró: Dorangela Ardila M.
Técnico Oficina PQR. 

Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro.
P.U Oficina P.Q. 

Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en la carrera 4 No. 15-16 barrio la estación del municipio de la Tebaida Quindío, corresponde a la cuenta de servicio No. **103030**.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

La jurisprudencia emitida por la Corte Constitucional, deja en firme el cobro del "cargo fijo" para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, porque refleja la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente de su uso, es decir, que el pago de un "cargo fijo" como parte de la tarifa a cargo del usuario, resulta acorde con la finalidad del Estado de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional.,

Que lo anterior obedece al artículo 90 de la Ley 142 de 1994; que establece lo siguiente:

"Artículo 90. Elementos de las fórmulas de tarifas. Sin perjuicio de otras alternativas que puedan definir las comisiones de regulación, podrán incluirse los siguientes cargos:

90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso."

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Visita al predio

Se ordenó visita técnica el día 16 de marzo de 2018 la cual llevó a cabo el funcionario de EPQ Wilson Álvarez, con el fin de realizar verificación de campo, encontrando que el predio efectivamente se encuentra desocupado, no hay daños ni fugas el medidor funciona bien, como constancia de la visita firmar el encargado de la casa, el Señor Humberto Carvajal.